

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Operasional

Berdasarkan pada permasalahan yang terdapat pada penelitian ini, penulis membutuhkan sebuah konsep-konsep atau teori-teori yang dapat memberikan sebuah penjelasan-penjelasan mengenai dalam penelitian ini. Sebuah pendapat menurut *Stoner* dalam buku T. Hani Handoko (1986:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam sebuah perusahaan manajer operasional itu sangat penting, karena tugas utama dari seorang manajer operasional disebuah perusahaan adalah bagaimana dia bisa menciptakan sebuah proses operasionalisasi dan produksi secara efisien dan efektif. Selain itu juga tugas utama dari seorang manajer operasional adalah bagaimana mengubah atau melakukan proses tranformasi terhadap bahan baku mentah menjadi produk jadi yang memiliki sebuah nilai yang tinggi, hal itu telah diungkapkan oleh beberapa ahli sebagai berikut, manajemen operasional merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya atau yang sering disebut faktor-faktor produksi seperti tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya dalam proses

transformasi menjadi berbagai produk atau jasa, menurut (Hani Handoko, 1995).

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2015:3) manajemen operasional adalah merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah masukan (*Input*) menjadi hasil (*Output*). Dan menurut Pangestu Subagyo (2000:1) manajemen operasional adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur seluruh kegiatan produksi atau operasional agar dapat dilakukan secara efisien. Dan menurut Eddy Herjanto (2007:2) manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Oleh karena itu unsur utama manajemen operasional adalah merupakan sebuah *input*, proses *transformasi*, *output*, *feedback* informasi dan lingkungan dan *input* yang digunakan dapat bersifat sederhana atau kompleks. Proses transformasi adalah merupakan sebuah kegiatan perubahan nilai, oleh karena itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisien, kualitas, tenggang waktu maupun fleksibilitas. *Output* juga dapat diartikan berupa barang atau jasa atau sekumpulan barang atau jasa lingkungan merupakan sesuatu yang bersifat kompleks dan sulit untuk dikendalikan seperti teknologi, ekonomi, sosial, politik dan lain-lain, oleh karena itu perlu diperhatikan secara terus-menerus menurut (Zulian Yamit, 1996).

2.1.2 Pengertian Manajemen Kinerja

Menurut Wibowo (2009:7) dalam bukunya memberikan penjelasan tentang kinerja sebagai berikut. Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses menurut Wibowo (2009:7). Sedangkan manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan menurut Surya Dharma (2005:25). Sedangkan kinerja adalah tingkat pencapaian atas pelaksanaan tugas tertentu. Dan manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut menurut Simanjuntak (2005:1).

Kinerja perusahaan atau organisasi adalah tingkat sasaran atau tujuan yang harus dicapai oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu menurut Simanjuntak (2005:105). Kinerja perusahaan merupakan hasil yang dapat diukur atau ditentukan dengan menunjukkan sebuah kondisi empirik perusahaan dari berbagai ukuran yang ditetapkan. Kinerja usaha

merujuk pada seberapa banyak perusahaan berorientasi pada pasar serta tujuan keuntungan menurut Puspanindyah (2016). Kinerja adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan kinerja pegawai menurut (Irawan 2002:11) dalam Puspanindyah (2016).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, menurut Mangkunegara (2009:9). Pada dasarnya kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya, menurut Suprpto (2017). Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

2.1.4 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja menurut Wibowo (2009:375). Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2001:300) didalam buku Wibowo (2009:375) evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personil. Dan juga pendapat lain dikemukakan oleh Newstrom dan Davis (1997:173) didalam buku Wibowo (2009:376) evaluasi kinerja adalah memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu.

2.1.5 Pendekatan Evauasi Kinerja

Ada beberapa penjelasan tentang pendekatan-pendekatan pada evaluasi kinerja menurut Wibowo (2009:376) dalam bukunya sebagai berikut:

1. Pendekatan Sikap

Menurut Wibowo (2009:378) pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu. Sifat biasanya diukur dalam bentuk inisiatif, kecepatan membuat keputusan, dan ketergantungan.

2. Pendekatan Perilaku

Menurut Wibowo (2009:378) masalah dalam pendekatan perilaku ini menunjukkan bagaimana orang berperilaku, dan bukan tentang kepribadiannya. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kinerja.

3. Pendekatan Hasil

Menurut Wibowo (2009:378) bila pada pengertian pendekatan-pendekatan pada sebelumnya seperti pendekatan sikap memfokuskan pada orang dan pendekatan perilaku memfokuskan pada proses, maka untuk pendekatan hasil berfokus pada produk atau hasil usaha seseorang.

4. Pendekatan Kontijensi

Menurut Wibowo (2009:379) pendekatan sifat perilaku dan hasil cocok untuk dipergunakan tergantung pada kebutuhan pada situasi tertentu. Maka dari itu diusulkan sebuah pendekatan kontijensi yang selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang.

2.1.6 Sasaran Evaluasi Kinerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001:300) didalam buku Wibowo (2009:379) evaluasi kinerja dapat dipergunakan untuk, administrasi penggajian, umpan balik kinerja identifikasi kekuatan dan kelemahan

individu, mendokumentasi keputusan kepegawaian, penghargaan terhadap kinerja individu, mengidentifikasi kinerja buruk, membantu dalam mengidentifikasi tujuan, menetapkan keputusan promosi, pemberhentian pegawai dan mengevaluasi pencapaian tujuan. Sedangkan menurut Vecchio (1995:260) didalam buku Wibowo (2009:379) dianjurkan dilakukannya evaluasi kinerja karena memberikan manfaat terhadap upaya yaitu untuk memelihara dan memperbaiki kinerja, antara lain untuk membantu *supervisor* dalam membuat keputusan tentang kompensasi relatif, membantu manajer mengevaluasi kecocokan bawahan untuk *training* dan *development* dan mutasi pekerjaan membuka saluran komunikasi antara *supervisor* dan bawahan dan memberi bawahan umpan balik yang berguna tentang bagaimana mereka melakukan pekerjaan.

2.1.7 Metode Evaluasi

Menurut Wibowo (2009:383) metode yang dapat dipergunakan dalam melakukan evaluasi kinerja pada dasarnya sama dengan metode yang dipergunakan dalam mendapatkan umpan balik, melakukan penilaian dan *review*. Sedangkan menurut Vecchio, Robbins, Kreitner dan Kinicki didalam buku Wibowo (2009:383) pada dasarnya sama dan bersifat saling melengkapi, metode yang dapat dipergunakan adalah penilaian diri sendiri dari pekerja yang bersangkutan, penilaian dari atasan langsung, penilaian dari rekan sekerja, penilaian dari bawahan langsung, penilaian dari sumber lain (seperti pelanggan, pemasok, komite para manajer dan konsultan eksternal) dan evaluasi 360 derajat.

2.1.8 Metode Evaluasi Kinerja

Menurut Robbins (2003:502) didalam buku Wibowo (2009:388) menemukan bebrapa metode yang terdapat dipergunakan tentang bagaimana mengevaluasi kinerja karyawan, untuk penjelasannya sebagai berikut:

a. *Wrritten Essays*

Teknik ini memberikan evaluasi kinerja dengan cara mendeskripsikan apa yang menjadi penilaian terhadap kinerja individu, tim dan organisasi.

b. *Critical Incidents*

Teknik ini mengevaluasi perilaku yang menjadi kunci dalam membuat perbedaan antara menjalankan pekerjaan secara efektif dengan tidak efektif.

c. *Graphic Rating Scales*

Teknik ini merupakan metode evaluasi dimana evaluator memeringkat faktor kinerja dalam skala inkremental.

d. *Behaviorally Anchored Rating Scales*

Teknik ini merupakan pendekatan skala yang mengkombinasi elemen utama dari *critical incident* dan *graphic rating scale*. Penilai memeringkat pekerja berdasarkan butir-butir sepanjang kontinum, tetapi titiknya dalah contoh perilaku aktual pada pekerjaan tertentu daripada deskripsi umum atau sifat.

e. *Group Order Ranking*

Teknik ini merupakan metode evaluasi yang menempatkan pekerja dalam klasifikasi tertentu.

f. *Individual Ranking*

Teknik ini merupakan suatu metode evaluasi yang menyusun atau *rank-order* pekerja dari terbaik ke terburuk.

g. *Paired Comparison*

Teknik ini merupakan metode evaluasi yang membandingkan masing-masing pekerja dengan setiap pekerja lain dan menyusun peringkat berdasar pada jumlah nilai *superior* yang dicapai pekerja.

2.1.9 Evaluasi Kinerja Kelompok

Menurut Wibowo (2009:389) konsep evaluasi kinerja hampir dikembangkan hanya dengan pekerja individu dalam pikiran. Hal tersebut mencerminkan kepercayaan bahwa individu merupakan bangunan utama yang di bangun disekitar organisasi. semakin banyak organisasi yang membangun tim bagaimana mereka harus mengevaluasi kinerja. Terdapat empat saran untuk merancang sistem yang mendukung dan memperbaiki kinerja tim atau kelompok, berikut dengan penjelasannya sebagai berikut:

1. Mengikuti hasil tim pada tujuan organisasi. Dalam hal ini penting menemukan ukuran yang diterapkan pada tujuan penting yang diharapkan dapat diselesaikan tim menurut Wibowo (2009:390).
2. Memulai dengan pelanggan tim dan proses kerja yang diikuti tim untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Produk akhir yang diterima

pelanggan dapat dievaluasi dalam bentuk persyaratan pelanggan menurut Wibowo (2009:390).

3. Mengukur kinerja tim dan individu. Dalam hal ini didefinisikan peran setiap anggota tim dalam bentuk penyelesaian yang mendukung proses kerja tim menurut Wibowo (2009:390).
4. Melatih tim untuk menciptakan ukuran sendiri. tim mendefinisikan sasarannya dan setiap anggota memastikan bahwa setiap orang memahami perannya dalam tim dan membantu mengembangkan ke dalam unit yang lebih erat menurut Wibowo (2009:390).

2.1.10 Penilaian Kinerja Perusahaan

Penilaian kinerja perusahaan pada faktor-faktor lainnya seperti kepuasan karyawan, kepuasan konsumen, dan proses kegiatan operasional perusahaan yang lebih bersifat komprehensif dan holistik menjadi alternatif untuk melakukan penilaian secara terintegrasi, Menurut Farid (2010). Tolak ukur kinerja merupakan petunjuk untuk menilai berfungsinya sebuah proses dengan memperhatikan tujuan strategis dan faktor-faktor penentu keberhasilan, petunjuk ini merupakan sinyal bagi manajemen untuk mengarahkan perusahaan, berdasarkan pengukuran proses dan perbandingan antara hasil yang diukur dan standar menurut Rampersad (2006) dalam Farid (2010). Manfaat penilaian kinerja berguna untuk: memberikan pemahaman bersama tentang hal-hal yang akan dimonitor dan diukur dan memusatkan perhatian dan mendorong proses diskusi tentang penilaian kinerja memusatkan perhatian dalam

mendapatkan informasi tentang kondisi sebuah bentuk layanan, Menurut menurut Lasmahadi (2002).

2.1.11 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan

1. Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien menurut Prawirosentono (1999:27). Menurut T.Hani Handoko (1986:7) dalam bukunya dua konsepsi utama untuk mengukur prestasi kerja (*Performance*) manajemen adalah efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Dalam bukunya T. Hani Handoko (1986:7) berpendapat untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satunya cara yang umum adalah efisiensi dan efektivitas. hal Ini merupakan konsep matematik atau merupakan perhitungan ratio antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*). Seorang manajer efisien adalah seorang yang mencapai keluaran yang lebih tinggi (hasil, produktivitas, *perofomance*) dianding masukan-masukan (tenaga lain, manajer yang dapat meminimumkan biaya penggunaan sumber daya-sumber daya untuk mencapai keluaran yang telah ditentukan disebut manajer efisien, atau sebaliknya, manajer disebut

efisien apabila dapat memaksimumkan keluaran dengan jumlah masukan yang terbatas.

Sedangkan efektivitas menurut T. Hani Handoko (1986:7) dalam bukunya efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, seorang manajer efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan. Dan menurut ahli manajemen Peter Drucker dalam buku T. Hani Handoko (1986:7) efektivitas malukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*), sedangkan efisiensi adalah melakukan pekerjaan dengan benar (*doing things right*).

2. Otoritas (Wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya menurut Prawirosentono (1999:27). Dalam buku T. Hani Handoko (1986:212) wewenang dapat diperbandingkan dengan sistem syaraf dalam tubuh manusia, tanpa otak dan syaraf, tubuh manusia tidak dapat berfungsi. Tanpa suatu sistem wewenang, suatu organisasi juga tidak dapat berfungsi. T. Hani Handoko (1986:212) dalam bukunya juga menjelaskan tentang definisi wewenang (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Sebagai contoh,

seorang manajer suatu organisasi mempunyai hak untuk memberi perintah dan tugas, serta menilai pelaksanaan kerja karyawan dibawahnya. Wewenang ini merupakan hasil delegasi atau pelimpahan wewenang dari posisi atasan ke bawahan dalam sebuah organisasi.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku menurut Prawirosentono (1999:27). Dalam hal ini disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana karyawan tersebut bekerja, menurut Muchlisin Riadi (2014).

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi menurut Prawirosentono (1999:27). Dalam buku T. Hani Handoko (1986:29) berpendapat manajer harus berpikir secara analitis dan konseptual. Untuk menjadi pemikir yang analitis, manajer harus mampu merinci dan memisah-misahkan suatu masalah menjadi komponen-komponen masalah, menganalisa komponen-komponen tersebut, dan kemudian mencari penyelesaian yang layak (*feasible*) dengan akurat. Dan yang lebih penting bagi manajer adalah menjadi pemikir konseptual, yang mampu memandang keseluruhan tugas dan mengkaitkan suatu tugas dengan tugas-tugas lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang kinerja operasional yang telah dilakukan dalam penelitian terdahulu seperti dalam penelitian sebagai berikut:

Menurut Dicke Puspaningdyah (2016) melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Operasional Bengkel AHASS. Penelitian ini memiliki sebuah tujuan untuk memahami bagaimana pengaruh *supply chain management* terhadap kinerja operasional, khususnya di bengkel AHASS. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh *supply chain management* terhadap kinerja operasional bengkel AHASS. 2) pengaruh masing-masing variabel *supply chain Management* terhadap kinerja operasional bengkel AHASS. responden penelitian ini adalah 30 orang yang mewakili 10 AHASS yang berada di eks Karesidenan Suarakarta. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan dalam menganalisis datanya menggunakan analisis regresi berganda dengan uji F dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *supply chain management* memiliki pengaruh terhadap kinerja operasional bengkel AHASS secara parsial dan berpengaruh secara simultan. 2) *information sharing* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional bengkel AHASS. 4) *process intergration* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional bengkel AHASS. 5) *Delivery system*

memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional bengkel AHASS.

Menurut Setya Dedi Kurniawan (2017) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Toyota Nasmoco Bantul Yogyakarta. Penelitian ini memiliki sebuah permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para pelanggan Toyota khususnya Nasmoco Bantul Yogyakarta terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta tingkat kepuasan pelanggan. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Toyota Nasmoco pada *sales* maupun *Aftersales*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 100 responden baik itu pelanggan yang berprofesi menjadi dokter, guru, wiraswasta, pegawai bumn, pns, tni, polri untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunaan layanan Nasmoco Bantul dengan analisis *Servqual* dan analisis diagram *Kartesiuss*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dealer Toyota Nasmoco Bantul Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar gap antara kinerja dan kepentingan nilainya positif, menunjukkan bahwa kinerja pada jasa dealer Nasmoco Bantul Yogyakarta dapat memenuhi kepuasan konsumen. Adapun faktor-faktor yang sudah

memberikan dimensi yang baik seperti *Tangibel*, *Realibility*, *Reponsive*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dimensi kelima tersebut memiliki hasil positif. Kepuasan tertinggi dalam rata-rata analisis diatas menunjukkan bahwa dimensi *Tangibel* memiliki nilai positif tertinggi dibandingkan dengan lainnya. Dimensi *Tangible* meliputi peralatan yang berpenampilan *modern*, menyediakan bacaan-bacaan yang bervariasi, *layout* atau tata letak di *showroom* bersih dan menarik serta sudah memiliki ruang parkir yang luas.

Menurut Muhammad Farid (2010) melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Industri Jasa Otomotif Melalui Strategi *Balanced Scorecard*. Penelitian ini memiliki sebuah tujuan untuk menguji sistem penilaian kinerja yang dibutuhkan adalah sistem yang dapat menilai kinerja seluruh komponen kunci yang ada di perusahaan. *Balanced Scorecard* menjadi salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu perusahaan secara komprehensif. Industri jasa otomotif secara khusus bengkel yang masuk dalam kualifikasi bengkel umum membutuhkan sebuah strategi peningkatan kinerja melalui empat *perspektif* yaitu 1) finansial, 2) pelanggan, 3) proses bisnis internal, 4) pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Oldy Ardhana (2010), melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada bengkel Caesar Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan

lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method*. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 orang pelanggan dari Bengkel Caesar Semarang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Untuk penggunaan Analisis kuantitatif meliputi sebagai berikut uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Dan kemudian untuk Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,398X_1 + 0,359X_2 + 0,249X_3$. Dimana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Harga (X_2) dan variabel Lokasi (X_3). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,584 menunjukkan bahwa angka 58,4 persen adalah variabel kepuasan pelanggan dan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam

persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 41,6 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Menurut Agung Winardi (2016) melakukan sebuah penelitian dengan judul sebagai berikut Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Auto 2000 Kediri Hasanudin. Penelitian ini dilatar belakangi hasil pengamatan dan pengalaman peneliti bahwa di Auto 2000 Kediri Hasanudin tentang pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi masih saja mendapat kritikan dari konsumen. Padahal menurut manajemen semuanya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh kantor pusat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang, penetapan harga produk/jasa Auto 2000 Kediri Hasanudin yang terjangkau, pemberian fasilitas yang memadai kepada konsumen yang datang melakukan servis kendaraan Toyotanya dan lokasi yang mudah ditemukan dan aman sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 20. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa keempat variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial/individu terhadap variabel dependen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa keempat variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Angka Adjusted R

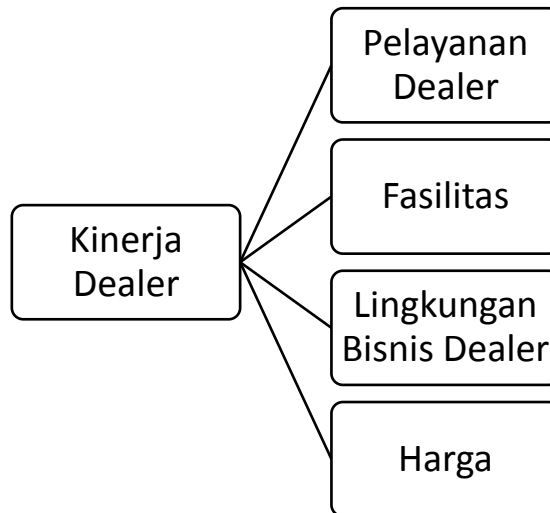
Square sebesar 0.993 menunjukkan bahwa 99,3% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi. Sedangkan sisanya 0,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar keempat variabel penelitian ini. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tercapainya kepuasan konsumen Auto 2000 Kediri Hasanudin. Untuk itu disarankan kepada pihak Auto 2000 Kediri Hasanudin agar lebih memperhatikan beberapa variabel-variabel diatas supaya tujuan perusahaan tercapai dan dapat berkesinambungan terus-menerus.

Menurut Azizah Pratiwi (2010) melakukan penelitian dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Terhadap Kesuksesan Usaha Jasa (Studi Pada Usaha Jasa Mikro-Kecil Kampus UNDIP Pleburan). Penelitian ini memiliki sebuah tujuan untuk menguji dampak penentuan lokasi terhadap kesuksesan usaha pada usaha jasa mikro kecil disekitar kampus Undip Pleburan. Berdasarkan berbagai macam literatur, terdapat banyak penyebab-penyebab yang dapat mempengaruhi penentuan lokasi usaha. Namun diantara sedemikian rupa, keputusan lokasi sering bergantung kepada jenis-jenis bisnis, seperti untuk bisnis eceran dan jasa profesional, jenis strategi yang digunakan terfokus pada memaksimalkan pendapatan. penyebab utama terjadinya perbedaan-perbedaan dalam memilih lokasi karena adanya perbedaan kebutuhan masing-masing usaha. Lokasi yang baik adalah urusan masing-masing

pelaku usaha bila dinyatakan secara sederhana, semuanya bergantung pada kebutuhan masing-masing para pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh langsung dari lapangan, yakni melalui pemantauan atau observasi secara langsung, wawancara, dan dengan memberikan angket kepada para pemilik usaha jasa mikro kecil yang berada di sekitar kampus Universitas Diponegoro Semarang daerah Pleburan. Pengambilan sampel menggunakan metode *proporsional sampling* dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Sehingga merujuk pada Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedekatan dengan infrastruktur, lingkungan bisnis, dan biaya lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesuksesan usaha. Hasil penelitian ini juga menunjukkan nilai *adjusted R2* sebesar 66%. Hasil uji F menunjukkan pada usaha jasa mikro kecil yang berada disekitar kampus Universitas Diponegoro Semarang daerah Pleburan. Dan hasil dari penelitian ini juga menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dari ketiga variabel independen biaya lokasi merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibandingkan kedua variabel yang lainnya. Oleh karena itu, dalam penentuan lokasi usahanya pemilik usaha disarankan lebih memperhatikan pada biaya yang harus dikeluarkan dalam memperoleh lokasi usahanya.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu dan landasan teori, kerangka berpikir penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir